

# Manajemen Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Utara

Rouldy. R. Mangkuto  
Joyce. J. Rares  
Salmin Dengo

*Abstract: the Hajj is mandatory practice for Muslims who are able to do once in a lifetime. Implementation of the Hajj in Makkah Al Mukarramah housed (Saudi Arabia) on the 10th Dzulhijjah every year. Organize and restructure the Organization of the Hajj is indeed not an easy job and once so it can satisfy all parties. Methodology the study used qualitative method and become objects in this research is the Manager of Hajj in the Regional Office of the Ministry of religion of North Sulawesi province and pilgrims period 2013 – 2015 and other Islamic organizations. Data collection is carried out by means of interviews to 15 informants consist of four staff in the Office of Kemenag Prov. Flammable (SISKOHAT), 2 representatives of BPS-BPIH, 6 people pilgrims by 2013 – 2015, 3 people from religious figures/community. As for the goal in this research that the management of the Organization of the Hajj in North Sulawesi province were still low so that the role of management in organizing the Hajj should be further enhanced, as well as the understanding of the people about the management and service of pilgrimage in some things to be fixed. From this research it can be concluded that pull in the management of the Organization of the pilgrimage in North Sulawesi was still low. Recommended socialisation, improved infrastructure and increasing the professionalism of the officers work.*

*Keywords: Management Of Organizing The Pilgrimage.*

## PENDAHULUAN

Kebebasan untuk memeluk agama dan menjalankan ibadah menurut agama dan kepercayaan masing-masing merupakan hak asasi bagi seluruh rakyat Indonesia. Setiap individu memiliki hak yang sama dalam pelaksanaan ibadah. Hal tersebut telah di atur dalam Undng-Undang Dasar 1945 (Pasal 29 Ayat 2) yaitu “Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agama dan kepercayaanya itu”. Keberadaan hukum tersebut dimaksudkan untuk mengatur pelaksanaan ibadah tiap-tiap individu agar tercipta keteraturan dan ketertiban dalam masyarakat. Mengingat setiap agama memiliki ketentuan yang berbeda dalam hal peribadahan.

Menurut Undang – Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggraan Ibadah Haji (Pasal 3) menerangkan bahwa, penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik – baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam.

Berdasarkan pengamatan terdapat sejumlah indikasi masalah dalam penyelenggaraan haji di Sulawesi Utara yaitu sebagai berikut :

- a. Pada saat persiapan, manajemen pelayanan haji belum semaksimal mungkin diterapkan. Hal ini nampak sejak pendaftaran calon jemaah haji

yang harus bolak balik antara Kelurahan, Kementerian Agama, Bank Penerima Setor Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH) dan instansi terkait lainnya.

- b. Pada saat pemulangan selalu over bagasi sehingga terjadi keterlambatan barang bawaan
- c. Permasalahan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang tidak seragam, jaringan yang tidak merata sehingga terjadi dibeberapa daerah mengakibatkan tidak adanya *Online*. Jalan keluarnya yaitu mencari SISKOHAT Kab/Kota yang terdekat.
- d. Daftar tunggu terlalu lama akibat pembagian kuota Sulut 1/mill dari jumlah umat muslim sehingga porsi menjadi 700 orang / tahun dan adanya potongan 20 % akibat renovasi Masjidil Haram menjadi 556 orang / tahun sehngga daftar tunggu menjadi  $\pm$  10 tahun dan mengakibatkan calon jamaah haji sebagian besar lanjut usia.
- e. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji ( BPIH ) yang ditetapkan oleh pemerintah pusat merupakan biaya dari Embarkasi ke Arab Saudi dan kembali ke Debarkasi. Akibatnya untuk perjalanan dari Sulut ke Embarkasi Balikpapan (PP) harus ditetapkan dengan biaya lokal diluar tanggungan BPIH. Berkaitan dengan persiapan, biaya lokal yang harus di tetapkan diluar tanggungan BPIH juga

harus dibebankan kepada calon jemaah haji sehingga memakan waktu dalam pembahasannya.

- f. Sering masuknya jemaah yang berasal dari luar provinsi karena daftar tunggu di Sulawesi Utara cukup cepat dibandingkan dengan daerah lain di Indonesia
- g. Apabila calon jemaah haji tidak dapat berangkat akibat sesuatu hal (sakit, meninggal) dapat dilakukan pembatalan, namun proses pengembalian terlalu lama akibat birokrasi yang panjang ke pusat.
- h. Penentuan porsi keberangkatan merupakan kebijakan dari pusat yang tidak dapat diubah oleh daerah, sehingga calon jemaah yang mendaftar di daerah belum mengetahui apakah yang bersangkutan pasti atau tidak dapat menunaikan ibadah haji pada tahun yang dikehendakinya. Hal ini disebabkan kuota yang telah ditentukan pada saat pelunasan belum tentu terpenuhi semuanya akibat dari kesanggupan dan halangan dari calon jemaah haji.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang memerlukan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh berhubungan dengan objek yang diteliti bagi menjawab permasalahan untuk mendapatkan data-data kemudian dianalisis dan mendapat kesimpulan

penelitian dalam situasi dan kondisi tertentu, sehingga dalam penelitian ini diperlukan kemampuan untuk menggali informasi yang sedalam-dalamnya namun tetap dalam konteks permasalahan yang diteliti (Iskandar, 2008).

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah para pengelola haji yang berada pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Utara dan jemaah haji periode 2013 – 2015.

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Utara. Merupakan lokasi yang secara langsung berhubungan dengan objek penelitian, yang digunakan sebagai sumber untuk memperoleh data

Secara keseluruhan, informan yang akan diwawancarai dalam penelitian ini berjumlah 15 orang yang terdiri dari : Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sulut (1 Orang), Pengelola Haji / SISKOHAT Kanwil Kemenag Prov. Sulut (3 Orang), Pengurus IPHI (2 Orang), Perwakilan BPS-BPIH (2 Orang), Tokoh Agama / Masyarakat Muslim (2 Orang), dan Jemaah Haji Periode 2013-2015 (5 Orang).

Data yang diperoleh melalui serangkaian kegiatan observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Dalam hal ini, yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil observasi dan wawancara kepada pegawai-pegawai Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Utara, terutama yang langsung menjadi pelaksana penyelenggaraan ibadah haji dan jama'ah haji Sulawesi Utara.

Data yang diperoleh melalui pengumpulan atau pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi berupa penelaah terhadap dokumen pribadi, resmi kelembagaan, tulisan dan lain-lain yang memiliki relevansi terhadap fokus penelitian. Dalam hal ini, yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini adalah arsip-arsip dan laporan-laporan dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji Sulawesi Utara.

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Teknik wawancara adalah cara yang dipakai untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dan yang diteliti (Yunius, 2006).

Pengamatan langsung yang dilakukan oleh penulis terhadap objek penelitian untuk menguatkan dan membulatkan kebenaran hasil wawancara.

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen (Susanto, 2006).

Alur analisis mengikuti model analisis interaktif sebagaimana diungkapkan Miles dan Huberman (1984). Prosedur atau langkah-langkah dalam analisis interaktif yaitu,

Mengumpulkan semua data baik melalui wawancara maupun observasi berkaitan dengan implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Sulawesi Utara

Berdasarkan pengumpulan data tersebut kemudian dipilah. Data yang diperlukan berkaitan langsung dengan masyarakat tentang penyelenggaraan ibadah

haji, Peran manajemen dalam Pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan tentang pelayanan haji di Provinsi Sulawesi Utara.

Semua data yang telah di ambil berkaitan dengan kegiatan pelayanan dan penyelenggaraan ibadah haji dikategorikan dan di uraikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dsb.

Setelah semua data dikategorikan, sudah ada uraian singkatnya, sudah ada table, bagan, selanjutnya berdasarkan hasil tersebut maka dapat di simpulkan.

Dengan langkah tersebut diharapkan dapat memberikan suatu kesimpulan yang benar benar didukung oleh data yang akurat yang diberikan oleh informan dalam penelitian ini.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara dari 15 responden / informan terhadap 20 pertanyaan seputar manajemen penyelenggaraan ibadah haji yang ditinjau dari segi POAC, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam hal perencanaan penyelenggaraan ibadah haji
  - a. Masyarakat sebagai calon jamaah haji kurang memahami bahwa perencanaan penyelenggaraan ibadah haji dari tahun ke tahun selalu berubah. Hal ini disebabkan perjalanan ibadah haji ini melibatkan dua Negara yaitu Indonesia dan Arab Saudi sehingga segala kebijakan dapat berubah – ubah.

- b. Manajemen penyelenggaraan ibadah haji kurang dipublikasikan oleh Kementerian Agama melalui media massa dll, sehingga kebanyakan calon jamaah haji hanya mendapatkan informasi dari orang yang pernah berhaji sehingga informasi yang diberikan belum tentu relevan pada masa kini
    - c. Tatacara pendaftaran haji yang mengacu satu pintu ( terpusat di Kementerian Agama Jakarta dengan system online antara BPS BPIH ke pusat kurang dipahami dengan jelas oleh masyarakat muslim sehingga masih banyak membingungkan jamaah
  2. Dalam hal pengorganisasian penyelenggaraan ibadah haji
    - a. Belum optimalnya penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Terpadu (SISKOHAT) sebagai pusat pengolah data haji sudah terpasang sampai di Kab/Kota, namun masih terdapat beberapa daerah yang tidak dapat difungsikan akibat gangguan jaringan sehingga harus mencari Kab/Kota terdekat untuk menginput data calon jamaah haji.
    - b. Terdapat birokrasi dalam sistem pendaftaran haji yang terlalu panjang dan memakan waktu sehingga melelahkan calon jamaah haji. Pertama memindah bukukan ke rekening Menteri Agama melalui BPS BPIH sehingga mendapatkan nomor validasi. Atas bukti nomor validasi tersebut tersebut calon jamaah haji mendaftar di Kementerian Agama untuk mendapatkan nomor porsi dan menunggu tahun pelunasan. Di tahun pelunasan, calon jamaah haji selain ke bank, harus ke Dinas Kesehatan beberapa kali untuk pemeriksaan kesehatan dan terakhir ke kantor imigrasi untuk pencetakan paspor
    - c. Dalam pelaksanaan ibadah haji ini merupakan tugas nasional dan dilaksanakan oleh beberapa instansi terkait antara lain Pemerintah Daerah, Kementerian Kesehatan, Kementerian Perhubungan, Kementerian Hukum dan HAM (Imigrasi), Kementerian Luar Negeri serta Perbankan dan koordinatornya adalah Kementerian Agama
    - d. Pembentukan PPIH hendaknya melibatkan semua pihak agar dalam pelaksanaan pemberangkatan dan pemulangan haji tidak terdapat kekeliruan. Semua petugas mengetahui tupoksinya masing – masing.
    - e. Pada dasarnya pelayanan haji itu belum maksimal walaupun proses persiapan, pemberangkatan, dan pemulangan sudah terlaksana. Hal ini dibuktikan bahwa masih banyak keluhan yang disampaikan jamaah kepada mitra kerja Kementerian Agama dibidang perhajian yaitu

Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI).

3. Dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji

- a. Pengumuman Besarnya Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) kepada calon jamaah haji tidak disertai dengan rincian penggunaannya, sehingga calon jamaah haji mengira bahwa BPIH tersebut sudah mencakup semua biaya yang timbul selama musim haji.
- b. Terdapat beberapa tambahan biaya yang mencakup biaya penyelesaian dokumen dan perjalanan dari embarkasi – Arab Saudi – debarkasi, sehingga pada masa pemberangkatan calon jamaah haji diwajibkan lagi menambah biaya lokal antara Manado – Balikpapan – Manado. Kurangnya informasi ini membuat praduga jelek dimata masyarakat tentang ibadah haji sekarang.
- c. Pemberian manasik haji oleh Kementerian Agama masih kurang dan harus lebih ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya. Hal ini agar supaya dapat membantu petugas yang mendampingi jamaah haji pada saat pemberangkatan dan jamaah bersikap mandiri.
- d. Proses pemberangkatan haji sudah baik, namun permasalahan timbul pada saat pemulangan. Dimana kelebihan barang akibat transportasi pesawat dari bandara debarkasi

Balikpapan menuju Manado berbeda dengan pesawat King Abdul Aziz – Balikpapan sehingga jamaah yang datang tidak bersama dengan barang bawaan.

- e. Dokumen SPMA dan bukti pelunasan lembar biru yang biasanya dipegang oleh panitia untuk mempermudah proses penyelesaian dokumen di embarkasi harus di informasikan kepada calon jamaah haji agar supaya pada saat pemeriksaan dokumen tersebut calon jamaah haji tidak menjadi bingung.
- f. Pelayanan jamaah haji di Arab Saudi sangat mengecewakan jamaah dalam hal :
  - Pemondokkan yang jauh dari lokasi tempat ibadah dan terdapat beberapa pemondokan kurang layak
  - Keterangan hanya diberikan diwaktu tertentu saja, dan tidak setiap saat
  - System transportasi darat antara lokasi pemondokkan ke tempat ibadah yang dijanjika oleh pemerintah kurang mendapat perhatian serius.

4. Pengawasan dalam penyelenggaraan ibadah haji

- a. Sebagian besar jamaah tidak mengetahui bahwa proses perhajian diawasi oleh lembaga pengawas haji yang bernama Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI).
- b. Pemerintah mengikutsertakan pula anggota DPR dan Lembaga

Pengawas Inspektorat Jenderal Kementerian Agama untuk memonitor pelaksanaan ibadah haji baik di dalam negeri maupun di Arab Saudi.

Dilihat dari aspek manajemen dalam hal ini akan dikaji berdasarkan fungsi – fungsi manajemen dari George. R. Terry (1968)

#### 1. Perencanaan (*Planning*).

Perencanaan merupakan sebagai suatu dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan. Merencanakan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan matang-matang apa saja yang menjadi kendala, dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksud untuk mencapai tujuan. Namun dari perencanaan yang begitu baik dibuat oleh pemerintah pusat dalam hal ini Kementerian Agama selaku institusi penyelenggara ibadah haji masih kurang diterapkan pelaksanaannya sampai kedaerah sehingga nampak setiap musim haji permasalahan pasti akan timbul hal ini disebabkan perencanaan tingkat pusat yang begitu baik namun kurang didukung oleh tingkat sosialisasi ke daerah sehingga penerapan kebijakan pusat selalu terkendala oleh daerah. Sebagai contoh dengan adanya PMA No. 14 Tahun 2012 dimana telah direncanakan untuk pendaftaran haji menjadi dua tahap yaitu jamaah langsung ke bank untuk menyeter BPIH dan mendapatkan nomor validasi dan kemudian atas dasar nomor

validasi tersebut, jamaah ke Kantor Kementerian Agama Kab/Kota dengan membawa persyaratan yang telah ditetapkan untuk mendapatkan nomor porsi dan meunggu tahun keberangkatan. Karena tingkat sosialisasi yang sangat kurang, calon jamaah haji masih banyak berprinsip bahwa pergi menunaikan haji cukup melunasi ke BPS-BPIH saja dan setelah itu siap diberangkatkan. Pada hal jumlah peminat haji dari tahun ketahun semakin meningkat sehingga calon jamaah haji jika mendaftar sekarang kemungkinan akan diberangkatkan  $\pm$  10 tahun kedepan sesuai kuota yang tersedia. Manajemen penyelenggaraan ibadah haji kurang dipublikasikan sehingga kebanyakan masyarakat hanya mengetahui dari orang yang telah menunaikan haji. Terakhir kebijakan perencanaan penyelesaian dokumen haji selalu berubah – ubah akibat dari keterlibatan antar dua Negara yaitu Pemerintah Indonesia dan Kerajaan Arab Saudi yang mempunyai kebijakan masing – masing, belum lagi kebijakan internal dalam negeri seperti organisasi penyelenggara haji lainnya dalam hal ini Kemenkes, Kemenhum dan Ham dan Kementerian Perhubungan yang mempunyai kebijakan tersendiri pula.

#### 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian yaitu sebagai cara untuk mengumpulkan orang – orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan.

Pengelompokkan kegiatan, pelimpahan wewenang, penugasan dan pertanggungjawaban, hubungan informal baik horizontal maupun vertikal, serta *job description* ( uraian tugas ) dari masing – masing nampak jelas. Namun dalam pelaksanaan pengorganisasian ini masih terdapat tumpang tindih pekerjaan dan penempatan personil yang masih kurang tepat sesuai *job description* yang ada. Begitu pula masih kurangnya tingkat koordinasi antara instansi terkait sebagai pendukung sarana perhajian. Sebagai contoh di Kantor Wilayah Kementerian Agama Prov.Sulut, khususnya Bidang Penyelenggaraa Haji dan Umrah ( terdapat 5 seksi dan  $\pm$  10 staff ) namun untuk Kab/Kota hanya terdapat satu seksi / penyelenggara dan kemungkinan 1 – 2 staff yang ada. Pada hal Kab/Kota adalah ujung tombak dan langsung berhadapan dengan jamaah sehingga kekurangan peawai tersebut harus mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah, belum lagi sarana dan prasarana yang ada di daerah begitu minim dan bahkan khusus untuk siskohat tenaga terampil / operator masih kurang dan sering terjadi gangguan jaringan sehingga hal ini perlu di koordinasikan dengan PT. Telkom.

### 3. Penggerakkan (*Actuating*)

Pada fungsi ini penggerakkan fungsi organisasi dilaksanakan secara terstruktur baik dari pusat sampai ke daerah dan bahkan manajemen yang adapun terbuka dalam satu pintu melalui Kementerian Agama RI hal ini tidak di

daerahkan karna menjaga hal – hal yang negative terhadap citra Kementerian Agama itu sendiri. Penggerakkan organisasi dalam musim haji, organisasi Kementerian Agama digerakkan secara bersamaan dari pusat sampai daerah. Namun akibat dari pada penggerakkan secara terstruktur dari pusat sampai daerah terdapat beberapak kendala dalam masyarakat antara lain, untuk besarnya biaya penyelenggara ibadah haji bagi setiap calon jamaah haji ditentukan dengan peraturan presiden ( Perpres ) yang telah dibahas bersama dengan DPR-RI akibatnya besaran bpih ini bervariasi antar embakasi sedangkan dari daerah asal provinsi ke embarkasi tidak ditetapkan sehingga untuk menunjang proses pemberangkatan dari provinsi ke embarkasi harus ditambah dengan biaya local dimana setiap utusan Kab/Kota dan instansi terkait seperti maskapai penerbangan dan perwakilan calon jamaah haji duduk bersama dalam rapat teknis penentuan besarnya biaya local. Berikutnya siskohat yang terpasang di daerah dan provinsi hanya berfungsi sebagai monitoring dan pengimputa data semata, sedangkan kebijakan teknis selalu di pandu dari siskohat pusat.

### 4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan berguna untuk mengawasi apakah gerakan dari organisasi ini sudah sesuai dengan rencana atau belum. Serta mengawasi penggunaan sumber daya dalam organisasi agar bisa terpakai secara



efektif dan efisien tanpa ada yang melenceng dari rencana. Kegiatan ini dilakukan merupakan tindakan korektif terhadap kegiatan masa lampau dan merupakan acuan terhadap kegiatan yang akan datang. Dikaitkan dengan masalah yang ada, maka pada fungsi ini kurang berfungsi dengan baik. Hal ini disebabkan manajemen yang ada bersifat satu pintu dan pelaksanaan fungsi ini diatur sepenuhnya oleh pusat padahal tumpuan jamaah haji berada di daerah.

### **Kesimpulan**

1. Perencanaan penyelenggaraan ibadah haji masih belum mencapai target; manajemen perencanaan penyelenggaraan ibadah haji kurang di publikasikan ; dan tatacara pendaftaran haji terpusat di Kementerian Agama Jakarta dengan mempergunakan siskohat ; serta penyelesaian dokumen dari daerah ke tingkat provinsi selalu mengalami keterbelakangan.
2. Pengorganisasian dalam penyelenggaraan ibadah haji yang tertumpu pada siskohat sering mengalami gangguan jaringan di daerah ; dan terdapat birokrasi yang terlalu panjang dalam pendaftaran haji ; serta belum maksimalnya koordinasi lintas sektoral antara Kementerian Agama dengan instansi lainnya serta mitra kerja IPHI.
3. Penggerakkan secara terstruktur dari pusat sampai daerah terdapat

beberapa kendala. Untuk besarnya biaya penyelenggara ibadah haji bagi setiap calon jamaah haji ditentukan dengan peraturan presiden ( Perpres ) yang telah dibahas bersama dengan DPR-RI sehingga besaran BPIH ini bervariasi antar embarkasi sedangkan dari daerah asal provinsi ke embarkasi tidak ditetapkan. Dalam pelayanan ibadah haji di Arab Saudi sangat mengecewakan jamaah terutama masalah pemondokan, ketering dan transportasi darat.

4. Pengawasan haji yang dilakukan oleh KPHI belum di sosialisasikan secara luas dan merata.

### **Saran**

1. Lebih meningkatkan manajemen di tingkat daerah serta pempublikasian informasi pendaftaran haji lebih ditingkatkan agar para calon jamaah haji bisa mengetahui tahapan dan alur dalam pendaftaran ibadah haji.
2. Agar pendaftaran ibadah haji menjadi lebih cepat dan efisien maka perlu memperpendek jalur birokrasi yang ada agar supaya masyarakat yang ingin mendaftar haji tidak bingung dan melelahkan. Serta system siskohat yang ada di setiap daerah Kab/Kota harus lebih di tingkatkan lagi agar bisa berfungsi dengan baik
3. Penggerakan jamaah haji harus lebih terstruktur dari pusat ke daerah dan sebaliknya, kemudian untuk besarnya biaya haji harus di diskusikan

kembali antara presiden dan DPR RI dengan mengikutsertakan ormas islam yang relevan agar di dapat besaran dana haji yang lebih relevan bagi masyarakat, juga pelayanan teknis di tempat ibadah haji harus lebih di tingkatkan mulai dari pemodokan, catering dan transportasi darat.

4. DPR dan Inspektorat Jenderal Kementerian Agama selalu memonitor perkembangan pelaksanaan ibadah haji serta rapat evaluasi haji perlu ditingkatkan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*. Gaung Persada Press: Jakarta.
- Milles, M.B. and Huberman, M.A. 1984. *Qualitative Data Analysis*. Sage Publication : London
- Susanto. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. UNS Press : Surakarta
- Terry, George. R. 1968. *Princlipe of Management*. Lilinois : Homwood Lilinois Richard D Irwin. Inc.
- Yulius. Slamet. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. UNS Press : Surakarta
- Sumber lain :
- Kementerian Agama R.I. Dir. Jendral PHU. 2015. *Buku Himpunan Perundang-Undangan Tentang Penyelenggara Ibadah Haji & Umrah*.
- Undang – Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.